

## Practices

- A practice is a set of organizational resources designed for performing work or accomplishing an objective.
- It includes:
  - ✓ Processes
  - ✓ Procedures
  - ✓ System & tools
  - ✓ People, Skills & competence
  - ✓ Other necessary elements
- In ITIL there are 34 Practices that enable and support Service Value System
- At broad level these are referred to as Management Practices & categorized into
  1. General management practices
  2. Service management practices
  3. Technical management practices

الممارسة هي مجموعة من الموارد التنظيمية المصممة لأداء العمل أو تحقيق الهدف.

ويشمل:

- ✓ العمليات
- ✓ الإجراءات
- ✓ النظام والأدوات
- ✓ الناس والمهارات والكفاءة
- ✓ العناصر الضرورية الأخرى
- يوجد في ITIL 34 من الممارسات التي تمكن وتدعم نظام قيمة الخدمة
- يشار إليها على مستوى واسع باسم الممارسات الإدارية وتصنف إلى
  1. ممارسات الإدارة العامة
  2. ممارسات إدارة الخدمة
  3. ممارسات الإدارة الفنية

## Categories of ITIL Management Practices

1. General management practices – have been adopted/adapted for service management from general business management domains.
  2. Service management practices – have been developed in service management and ITSM industries.
  3. Technical management practices – have been adapted from technology management domains for service management purposes by expanding or shifting their focus from technology solutions to IT services.
1. ممارسات الإدارة العامة - تم بنائها / تكييفها لإدارة الخدمات من مجالات إدارة الأعمال العامة.
  2. ممارسات إدارة الخدمة - تم تطويرها في إدارة الخدمات وصناعات ITSM.
  3. ممارسات الإدارة الفنية - تم تكييفها من مجالات إدارة التكنولوجيا لأغراض إدارة الخدمة من خلال توسيع أو تحويل تركيزها من الحلول التكنولوجية إلى خدمات تكنولوجيا المعلومات.

## ITIL Practices - Summary

